NursRxiv
DOI：10. 12209/issn2708-3845. 20220819001




# 优质护理工作在门诊抽血室的护理研究

郑红梅[1]，王 爽[1]，陈玉香[1]，王 帅[1]，高冬华[1]，唐 玲[2]
（1. 北京中医药大学东方医院 西院区，北京 100072；2. 北京中医药大学东方医院 护理部，北京 100078）

**摘要：目的** 分析优质护理对门诊采血工作质量及护理质量的改善效果。**方法** 选取本院2020年5月至2022年5月在采血室接受采血的130例患者为研究对象，采用随机数表法将其分为观察组（65例）与对照组（65例），分别实施优质护理和常规护理，就两种护理模式的应用效果进行比较。**结果** 观察组患者采血成功率（98. 5%）显著高于对照组（89. 2%），样本合格率（96. 9%）显著高于对照组（87. 7%），护患纠纷发生率（0）显著低于对照组（6. 2%），穿刺疼痛程度低于对照组，各项护理满意度评分均高于对照组，以上项目组间比较，差异均具有统计学意义（P<0. 05）。**结论** 在门诊采血室应用优质护理服务有助于提升采血成功率和样品合格率，并减少护患纠纷，减轻患者穿刺疼痛，提升其护理满意度，此护理方法适宜在临床中推广应用。

**关键词：**优质护理；门诊抽血室；护理研究

# Quality nursing work in outpatient blood draw rooms for nursing studies

**ZHENG Hongmei[1]，WANG Shuang[1]，CEN Yuxiang[1]，WANG Shuai[1]，GAO Donghua[1]，TANG Ling[2]**
（1. *East Branch of Dongfang Hospital Beijing University of Chinese Medicine*，*Beijing* 100072；
2. *Department of Nursing*，*Dongfang Hospital Beijing University of Chinese Medicine*，*Beijing* 100078）

**ABSTRACT**：**Objective** To analyze the effect of high-quality nursing on the improvement of outpatient blood collection quality and nursing quality. **Methods** A total of 130 patients who received blood collection in the blood collection room from May 2020 to May 2022 were selected as the study objects，and the random number table method was used to divide them into observation group（65 cases）and control group（65 cases），and the quality nursing care and routine nursing were implemented respectively，and the application effects of the two nursing modes were compared. **Results** The success rate of blood collection in the observation group（98. 5%）was significantly higher than that of the control group（89. 2%），the sample pass rate（96. 9%）was significantly higher than that of the control group（87. 7%），the incidence of nursing disputes（0）was significantly lower than that of the control group（6. 2%），the degree of puncture pain was lower than that of the control group，and the satisfaction scores of various care care were higher than those of the control group <0. 05）。**Conclusion** The application of high-quality nursing services in the outpatient blood collection room can help improve the success rate of blood collection and sample pass rate，and reduce nursing disputes，alleviate patient puncture pain，and improve their nursing satisfaction.

**KEY WORDS**：Quality Care；Outpatient Blood Draw Room；Nursing Research

近年来，随着人们观念的改变，相应的提高了护理工作的要求。在门诊抽血室内通过有效的护理，可以改善护患关系，促进护理质量的显著提高[1]。在日常的诊疗过程当中，患者对于护理的要求也在不断提升，这也在一定程度上推动了护理工作的发展与完善，同时也赋予了日常护理工

**通信作者：**唐玲，E-mail：tangling9101@163. com

作以新的内容与新的要求[2]。门诊抽血室是医院的重要组成部分,护理任务比较重,潜在的隐患比较多,所接待患者人数多,因而对护理工作质量的要求极高。在临床中应高度重视抽血室的护理服务工作,通过优质的的护理服务保证抽血工作顺利完成,切实为患者服务。本课题将优质护理模式引入门诊抽血工作中,现将护理效果阐述如下。

## 1　资料与方法

### 1.1　一般资料

选取本院2020年5月至2022年5月在采血室接受采血的130例患者为研究对象,采用随机数表法将其分为观察组65例)与对照组(65例)。观察组男性35例,女性30例;年龄18~65岁,平均年龄(39.5±4.1)岁。对照组男性37例,女性28例;年龄18~70岁,平均年龄(40.1±4.3)岁。两组一般资料比较,差异无统计学意义(P>0.05),具有可比性。

纳入标准:(1)年龄≥18岁。(2)均为遵医嘱进行抽血。排除标准:①言语、听力、视觉功能障碍者;②精神性疾病患者;③意识障碍、神志不清者;④恶性肿瘤者;⑤病情较重不能完成研究者;⑥本研究前接受其他干预者;⑦严重心脑血管疾病者;⑧合并肝肾功能严重障碍,急性感染患者[3]。

### 1.2　方法

对照组实施常规护理。需告知患者抽血项目,询问患者是否空腹,按照常规流程进行抽血、止血,结束后告知患者注意事项。

观察组实施优质护理,措施如下:(1)抽血环境护理:确保室内干净整洁、通风良好和光线明亮,将温度与相对湿度控制在合理范围之内,以此有助于舒适感的增加[4]。护理人员要具备无菌操作观念,一次性用品要做到一人一换。(2)操作流程:需加强对采血室护理人员的培训,并进行定期培训,注重提升其理论水平和操作技能。护理人员须熟练掌握抽血流程、抽血室工作制度、应急处理方法、穿刺技术等,在培训结束后要统一进行考核,考核合格者方可参与日常抽血工作。科室领导要加强对基层护理工作的监督和指导,及时规避护理风险,减少护患纠纷,所有操作流程要规范、科学。(3)服务理念:热情服务、尊重患者。在接待每一位患者时,来有问声、慰声,走有送声,让患者感到温馨[5]。告知采血项目、采血部位、采血数量,耐心解答其提问,还需询问患者是否空腹。在采血时要注意观察患者身体情况,询问患者是否存在疼痛感、能否忍受疼痛,采血完成后需对穿刺处进行按压,并告知患者按压时长及采血结果查看时间和方法。(4)心理护理:与患者多沟通,了解其患者心理需求,积极倾听,并有针对性的帮助患者解决实际问题[6]。对存在紧张、恐惧等负性情绪者进行心理干预,告知注意事项与配合方法。(5)意外事件处理:做好晕针紧急处理预案[7],需严格执行无菌操作,尽可能降低感染风险。

### 1.3　观察指标

观察比较两组患者采血成功率、样品合格率、护患纠纷发生率、穿刺疼痛程度、护理满意度。(1)如样本无溶血情况、抗凝样本无凝血则判定为“样品合格”。(2)穿刺疼痛程度评估方法:0级为无痛,1级为轻微疼痛,患者耐受力好;2级为明显疼痛,患者有不适感;3级为剧烈疼痛。(3)患者护理满意度采取问卷调查法分析,包括健康教育、舒适度、疼痛缓解、技术娴熟、抽血室环境5个维度,每项满分均为20分,得分以高者为佳。

### 1.4　统计学方法

采用SPSS 19.0统计学软件进行数据分析。计量资料以($\bar{x}$±s)表示,采用t检验;计数资料以率(%)表示,采用$\chi^2$检验。P<0.05为差异有统计学意义。

## 2　结果

### 2.1　两组患者采血成功率、样本合格率、护患纠纷发生率比较

观察组、对照组患者采血成功率分别为98.5%(64/65)、89.2%(58/65);样本合格率分别为96.9%(63/65)、87.7%(57/65);护患纠纷发生率分别为0(0/65)、6.2%(4/65)。观察组患者以上指标均优于对照组,组间比较,差异具有统计学意义(P<0.05)。

### 2.2　两组患者穿刺疼痛程度比较

观察组患者穿刺疼痛分级:0级、1级、2级、3级各有22例、28例、15例、0例;对照组患者穿刺疼痛分级:0级、1级、2级、3级各有10例、26例、28例、1例。观察组患者穿刺疼痛程度均低于对照组,组间比较,差异均具有统计学意义(P<0.05)。

### 2.3　两组患者护理满意度比较

观察组患者各项护理满意度评分均高于对照组,组间比较,差异具有统计学意义(P<0.05),见表1。

表1 两组患者护理满意度比较

| 组别 | n | 健康教育 | 舒适度 | 疼痛缓解 | 技术娴熟 | 抽血室环境 | 总分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 对照组 | 65 | 14. 2±1. 3 | 15. 3±2. 0 | 15. 0±2. 1 | 15. 2±1. 4 | 14. 6±1. 8 | 81. 5±4. 4 |
| 观察组 | 65 | 18. 6±1. 6 | 9. 5±2. 2 | 19. 7±2. 8 | 19. 5±1. 7 | 18. 4±2. 4 | 96. 5±5. 0 |

注：与对照组比较，(1) P<0. 05。

## 3 讨论

优质护理是一种新型护理理念,其核心是以人为本,坚持以满足病患的需求为工作重心[8]。门诊抽血室护理工作质量直接关系到患者的检查结果、疾病治疗和康复,在临床中应高度重视门诊抽血室护理工作,对患者实施高质量的护理干预。优质舒适护理顺应了现代护理模式的转变,使患者从痛苦、不愉快、不舒适的疾病治疗过程中解脱出来[9]。临床观察发现,门诊抽血室中存在的主要问题为患者等待时情绪与状态欠佳、抽血时伴有恐惧感、抽血后不良反应高发、护理人员态度差、信息核对工作存在差错等,如何解决这些问题成为护理工作中的重点和难点。优质护理遵循“以患者为中心”的服务理念,能将患者需求与日常护理工作相结合,给予其高质量的护理干预。将优质护理模式应用于门诊抽血工作中,能对其实施心理疏导、健康指导、环境护理、应急处置等多方面的护理服务,能切实有效地提升患者抽血成功率、样品合格率,此护理方法得到许多患者及其家属的认可,具有良好的临床应用价值。护士自觉地走近患者,满足其需求,增加了护患之间的交流,提高了患者对护理工作的满意度[1]。

本次试验结果显示,在门诊抽血室护理中应用优质护理干预,患者血成功率、样本合格率均大幅提升,分别达到98. 5%、96. 9%,护患纠纷发生率明显降低,为0,患者穿刺疼痛程度也大幅缓解,护理满意度明显提升,且上述指标均优于采取常规护理者,组间比较,差异均具有统计学意义(P<0. 05)。

从上述分析可看出,优质护理服务对门诊抽血工作质量及护理质量具有很好的改善效果,此护理模式值得借鉴推广。

## 参考文献

[1] 刘美玲,袁秋影,黄松彬. 开展优质护理服务示范工程活动提高住院患者满意度[J]. 护理学报,2011,18(8):38-40.

[2] 于燕. 舒适护理在门诊抽血室的应用效果观察[J]. 包头医学,2018,42(2):50-51.

[3] 谢燕,田俊华,范梅莉. 舒适护理对门诊抽血室患者的影响[J]. 齐鲁护理杂志,2020,26(19):110-112.

[4] 王晓辉. 优质护理干预在门诊抽血室中的临床应用效果分析[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2018,6(18):136.

[5] 朱传美,向燕君,赵淑珍. 根本原因分析在降低门诊采血护患纠纷中的应用[J]. 华西医学,2016,31(7):1298-1300.

[6] 黄志君,刘伟,闫虹. 恶性肿瘤患者在门诊抽血中精细化舒适护理[J]. 中国卫生标准管理,2018,9(17):134-136.

[7] 刘海峰. 门诊抽血室晕针事件发生的相关因素及应对措施[J]. 智慧健康,2019,5(8):94-95.

[8] 刘春艳,李卉梅,陈俊锋,等. 优质护理在门诊采血室护理工作中的应用[J]. 临床医药文献电子杂志,2019,6(91):4-6.

[9] 张蕾,宋俊贞,张金彩,等. 舒适护理模式在无偿献血中的应用效果评价研究[J]. 河北医药,2015,37(2):313-315.